

**MAPA 2-2020 : OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENT**

**QUESTIONS / REPONSES N°1**

**1) Pouvez-vous dans la mesure du possible nous envoyer un organigramme des personnes avec qui le prestataire sera en charge de réaliser les prestations ?**

- ⇒ Pilote du projet : le directeur de la communication
- ⇒ Personnes ressources : les deux responsables du service artistes-auteurs et diffuseurs et le directeur du système d'information

**2) Qu'avez-vous comme indicateur de mesure de la satisfaction client ?**

La mesure de la satisfaction client constitue un chantier en cours pour 2021.

**3) Avez-vous une description de vos types de clients ? Ont-ils le même parcours ?**

C'est l'enjeu de ce marché de qualifier les typologies de clients et de formaliser des parcours idoines. À ce jour, on distingue 3 clients :

- ⇒ Artistes-auteurs affiliés
- ⇒ Artistes-auteurs en devenir (prospects)
- ⇒ Diffuseurs

**4) Est-ce que vous avez mis en place une promesse client ?**

Pas de promesse client déployée.

**5) Qui est en charge de l'expérience client au sein de vos organisations ? Quel est le lien avec le marketing ?**

L'expérience client est portée par le département communication dont le périmètre est à la fois marketing et communication-information.